

PENGARUH KONFLIK PERAN, KETIDAKJELASAN PERAN, DAN KELEBIHAN PERAN TERHADAP KINERJA AUDITOR INTERNAL

Rastina¹⁾, Hasiah¹⁾, Muhammad Arsyad¹⁾

¹⁾Dosen Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

ABSTRACT

This study aims to describe the effect of conflict, unclear roles and strengths on the performance of the internal auditors of the Kalla Group internal auditors. The measurement and operationalization variables were carried out with taxes in a previous study conducted by Agustina in 2009, conducting research on the Auditor of the Public Accounting Firm (KAP) in partnership with the Big Four KAP with the result that the three variables had a significant effect on job satisfaction and auditor performance. Operational variables, namely the effect of conflict on the performance of internal auditors, the effect of uncertainty on the performance of internal auditors, and the effect of excess performance on the performance of internal auditors, will ask closed quantitative questions to the internal auditors of Kalla Group. The population of this research is all auditors who work at the Kalla Group. The sample is auditors who work and live in Makassar. The research results will be analyzed descriptively based on the respondents' answers. The Likert scale is used to provide an overview of the extent of the influence of conflict, role ambiguity and excess roles on audit performance.

Keywords: Role Conflict, Role Unclear, Role Excess, Internal Auditor Performance

1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan Negara yang berkembang yang memiliki berbagai jenis perusahaan, baik perusahaan milik Negara atau BUMN maupun perusahaan swasta, dimana perusahaan tersebut mendukung perekonomian Indonesia dan ikut meramaikan persaingan usaha. Adanya persaingan usaha menuntut perusahaan untuk menjaga kelangsungan perusahaan agar tidak mengalami kebangkrutan atau *financial distress*. Oleh karena itu, perusahaan harus memanfaatkan sumber daya yang dimiliki agar bisa bersaing dengan perusahaan lain.

Dalam perusahaan, manajemen tidak dapat mengawasi perusahaan secara langsung kerjanya. Apakah sudah berjalan efektif, efisien, dan ekonomis. Salah satu profesi yang diberdayakan oleh manajemen untuk melakukan pengawasan adalah auditor internal. Auditor internal merupakan suatu profesi yang memiliki standar dan kode etik profesi yang dijalankan secara konsekuen dan konsisten. Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) merupakan tantangan bagi daya saing Indonesia sehingga peningkatan kompetensi tenaga kerja menjadi hal yang mutlak diperlukan termasuk bagi *internal auditor*. Kesiapan aparat *internal auditor* dalam menghadapi MEA menjadi kunci keberhasilan Indonesia ke depan. Ungkapan tersebut tentu saja menjadi pertanyaan besar apakah auditor internal telah benar-benar siap untuk menghadapi MEA, apakah kinerja auditor internal sudah siap menghadapi auditor-auditor dari pasar bebas ASEAN dan apakah auditor internal sudah siap bersaing dengan auditor internal dari ASEAN.

Dengan adanya fenomena tersebut, kemungkinan kinerja auditor akan tetap stabil bahkan meningkat sehingga diupayakan agar kasus-kasus yang terjadi di perusahaan tidak terulang lagi di masa depan. Auditor internal sering mengalami stress karena peran atau tugas dimana seseorang mengalami kesulitan dalam memahami apa yang menjadi tugasnya, peran yang dia mainkan dirasakan terlalu berat atau memainkan berbagai peran pada tempat mereka bekerja. Tekanan peran (*role stress*) adalah suatu kondisi di mana seorang terpengaruh oleh sesuatu samar-samar, sulit, dan bertentangan sehingga bertindak lain yang dapat menyebabkan tidak independen dan tidak taat azas sehingga, hasil pekerjaannya menjadi bias dan merugikan pihak-pihak tertentu. Pada dasarnya terdapat tiga jenis *role stress* yaitu konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran [1]. Penelitian mengenai pengaruh tekanan peran (*role stress*) pada kinerja semakin banyak dilakukan.

Hasil penelitian sebelumnya menyatakan bahwa konflik peran berpengaruh pada kinerja [2,3]. Namun, penelitian tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan [1,4] yang menyatakan bahwa konflik peran tidak berpengaruh pada kinerja. Dengan adanya inkonsistensi dari hasil penelitian sebelumnya tersebut mengenai konflik peran (*role conflict*) maka perlu dilakukan penelitian lanjutan mengenai pengaruh konflik peran terhadap kinerja auditor.

¹ Korespondensi penulis: Rastina, Telp.081256021135, asyura_krisnan@yahoo.com

Auditor seringkali hanya memiliki sedikit informasi dan sedikit arahan yang memadai dari supervisor untuk melakukan pekerjaannya. Hal tersebut memicu adanya ketidakjelasan peran bagi auditor dalam menjalankan tugasnya sehingga, memicu timbulnya stres. Ketika seorang auditor merasa tidak jelas atas pekerjaannya yang dilaksanakannya akan berdampak negatif kepada kinerja auditor tersebut menjadi kurang optimal dalam menangani tugas auditnya, sehingga mengakibatkan penurunan kinerja dari seorang auditor tersebut.

Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) muncul karena terjadi kesenjangan antara jumlah informasi yang dimiliki seseorang dengan yang dibutuhkannya untuk dapat melaksanakan perannya dengan tepat. Ketidakjelasan peran dapat mengakibatkan individu menjadi tidak tenang, tidak puas, dan menurunkan kinerja mereka.

Kelebihan peran (*role overload*) merupakan suatu keadaan dimana seseorang memiliki terlalu banyak pekerjaan untuk dilaksanakan pada suatu waktu tertentu. Tidak adanya perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dapat membuat auditor mengalami kelebihan peran, terutama pada masa akhir tahun sampai penyampaian laporan dimana auditor akan kebanjiran pekerjaan dan staf auditor yang tersedia harus mengerjakan semua pekerjaan pada periode waktu yang sama. Kelebihan peran yang dialami oleh auditor akan berdampak pada menurunnya kinerja auditor secara keseluruhan. Oleh karena itu, berdampak pada kinerja auditor yang cenderung menurun karena menyebabkan terjadinya tekanan atau stres pada auditor.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pemimpin diperlukan adanya *role ambiguity* yang rendah dan dibangun dengan menguasai lingkungan heterogen. Hasil studi menyatakan bahwa *role ambiguity* memiliki hubungan dengan lingkungan kerja. Di samping itu, penelitian tersebut mendukung teori *contingency* yang menyatakan bahwa ada perbedaan karakteristik lingkungan dapat menyebabkan keputusan yang berbeda. Teori kontinjensi juga menyatakan bahwa keberhasilan perusahaan bergantung pada kemampuan perusahaan untuk mengadaptasi lingkungan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh [2] terhadap auditor Kantor Akuntan Publik (KAP) yang bermitra dengan KAP *big four*. Alasan yang mendasari bahwa penelitian ini perlu dilakukan karena penelitian sebelumnya dilakukan pada auditor yang bekerja pada KAP atau disebut dengan auditor eksternal, sedangkan dalam penelitian ini fokus pada auditor yang bekerja di perusahaan atau disebut sebagai auditor internal, biasanya auditor internal dianggap tidak independen.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada internal auditor PT Kalla Group. Teknik penarikan sampel dari populasi dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, penulis mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, penulis mengumpulkan data primer melalui kuesioner. Kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner, sehingga kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan merupakan hal yang sangat penting. Agar hasil penelitian yang diperoleh menggambarkan keadaan yang sesungguhnya maka penulis menggunakan dua macam pengujian data yaitu *test of validity* (uji validitas) dan *test of reliability* (uji keandalan) untuk menguji kesungguhan jawaban responden. Berdasarkan pendekatannya, penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor internal pada Kalla Group. Penelitian ini merupakan penelitian survei tentang konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran yang berpengaruh terhadap kinerja auditor internal. Sumber data diperoleh dari data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama dari individu berupa pengisian kuesioner. Pada penelitian ini, data yang diperoleh berupa tanggapan responden auditor internal yang bekerja pada Kalla Group.

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran mempengaruhi variabel dependen dalam hal ini Kinerja Auditor. Variabel-variabel ini diukur menggunakan instrumen kuesioner, dengan Skala *Likert* 5 poin yang memungkinkan penulis untuk memberikan skor untuk setiap jawaban responden. Kuesioner yang diberikan kepada responden berisi pernyataan mengenai pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran dan kinerja auditor.

Jenis pernyataan adalah tertutup, dimana responden menjawab secara daring pada *google form* yang tersedia. Adapun kuisioner yang diisi responden dengan perincian sebagai berikut:

- 1 = Tidak Pernah
- 2 = Hampir Tidak Pernah
- 3 = Kadang-kadang
- 4 = Setuju
- 5 = Selalu

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data primer yang diperoleh dan telah diolah dalam penelitian ini adalah melalui survei pada auditor Kantor Akuntan Publik yang berada di Makassar. Kuesioner disebar sebanyak 30 buah dan kembali sebanyak 30 buah. Kuesioner yang dapat dipakai sebagai penelitian ini sebanyak 30 buah. Hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

Hipotesis 1. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Kinerja Auditor Internal

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,375 ^a	,140	,110	,503	,140	4,575	1	28	,041	2,282

- a. Predictors: (Constant), Konflik Peran
- b. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,158	1	1,158	4,575	,041 ^b
	Residual	7,086	28	,253		
	Total	8,244	29			

- a. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal
- b. Predictors: (Constant), Konflik Peran

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,358	,355		12,280	,000
	Konflik Peran	-,253	,118	-,375	-2,139	,041

- a. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3,44	3,98	3,62	,200	30
Residual	-,763	,560	,000	,494	30
Std. Predicted Value	-,924	1,769	,000	1,000	30
Std. Residual	-1,517	1,113	,000	,983	30

- a. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Konflik Peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap Kinerja Auditor Internal. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa Konflik Peran memberikan kontribusi 14% terhadap variabilitas Kinerja Auditor Internal dan 86% ditentukan oleh variabel lain.

Hipotesis 2. Pengaruh Ketidakjelasan Peran terhadap Kinerja Auditor Internal

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,558 ^a	,312	,287	,450	,312	12,687	1	28	,001	2,167

- a. Predictors: (Constant), Ketidakjelasan Peran
- b. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,571	1	2,571	12,687	,001 ^b
	Residual	5,674	28	,203		
	Total	8,244	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

b. Predictors: (Constant), Ketidakjelasan Peran

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Ketidakjelasan Peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap Kinerja Auditor Internal. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa Ketidakjelasan Peran memberikan kontribusi 31,2% terhadap variabilitas Kinerja Auditor Internal dan 68,8% ditentukan oleh variabel lain.

Hipotesis 3. Pengaruh Kelebihan Peran terhadap Kinerja Auditor

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,656 ^a	,431	,410	,409	,431	21,191	1	28	,000	2,210

a. Predictors: (Constant), Kelebihan Peran

b. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,552	1	3,552	21,191	,000 ^b
	Residual	4,693	28	,168		
	Total	8,244	29			

a. Dependent Variable: Kinerja Auditor Internal

b. Predictors: (Constant), Kelebihan Peran

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kelebihan Peran berpengaruh signifikan dan negatif terhadap Kinerja Auditor Internal. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa Ketidakjelasan Peran memberikan kontribusi 43,1% terhadap variabilitas Kinerja Auditor Internal dan 56,9% ditentukan oleh variabel lain.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini terbukti berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran, serta kelebihan peran berpengaruh signifikan terhadap kinerja auditor.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran terhadap kinerja auditor. Dengan sampel auditor internal pada Kalla Group sebanyak 30 responden. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa konflik peran, ketidakjelasan peran, dan kelebihan peran berpengaruh terhadap kinerja auditor.

Peneliti memberikan saran dan implikasi atas hasil penelitian bahwa untuk penelitian selanjutnya perlu dilakukan untuk memasukkan variabel lain yang mungkin berpengaruh.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Timothy J. Fogarty, Jagdip Singh, Gary K Rhoads, dan Ronald K Moore, "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond The Role Stress Model", *Behavioral Research in Accounting*, 12, pp: 31-67, 2000.
- Lidya Agustina, "Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, dan Kelebihan Peran Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Auditor (Penelitian Pada Kantor Akuntan Publik yang Bermitra Dengan Kantor Akuntan Publik *Big Four* di Wilayah DKI Jakarta)", *Jurnal Akuntansi* 1(1), pp: 40-69, 2009.
- Made Dewi Ermawati, Ni Kadek Sinarwati, dan Edy Sujana, "Pengaruh *Role Stress* Terhadap Kinerja Auditor Dengan Emotional Quotient Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Bali)", *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program S1*, 2014.

- H. Gunawan dan Z. Ramdan, "Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Auditor Di KAP Wilayah DKI Jakarta", *Jurnal Binus Business Review*, 3(2), 2012.
- Ahituv, Niv dan Igbaria, Magid. 1998. The Effect of Time Pressure and Completeness of Information on Decision Making. *Journal Management Information Systems*. 15(2), pp: 153-172.
- Bamber, E.Michael, Doug Snowball, dan Richard M. Tubbs 1989. Audit Structure and Its Relation to Role Conflict and Role Ambiguity: An Empirical Investigation. *The Accounting Review* 64(2), pp: 285-298.
- Coverman, Shelley. 1989. Role Overload, Role Conflict, and Stress: Addressing Consequences of Multiple Role Demands. *Social Forces* 67(4), pp: 965-982.
- Dezooort, F.T., and A.T . Lord. 1997. A Review and Synthesis of Pressure Effects Research Accounting. *Journal of Accounting Literature* 16, pp: 28-85.
- Donnelly, D.P., O'Bryan, D., dan Quirin, J.J. (2003). Auditor Acceptance Of Dysfunctional Audit Behaviour: An Explanatory Model Using Auditors' Personal Characteristics. *Behavioral Research in Accounting*, 15, pp: 87-110.
- Fisher, Richard T. 2001. Role Stress, The Type A Behaviour Pattern, and External Auditor Job satisfaction and Performance. *Journal of Behavioral Research In Accounting* 13, pp: 143-171.
- Fried, Yitzhak, Ben-David, H. A., Tiegs, R. B., Avital, N., & Yeverechyabu, U. 1998. The Interactive Effect of Role Conflict and Role Ambiguity on Job Performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 71, pp: 19-28.
- Gasperz, Jefry. 2014. Pengaruh Tekanan Anggaran Waktu Sebagai Variabel Moderasi Terhadap Hubungan Antara Faktor Individu dan Kualitas Audit. *Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan* 3(1), pp: 33-45
- Hanif, Rheny Afriana. 2013. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Dan Ketidakjelasan Peran Terhadap Kinerja Auditor. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), pp: 1-14.
- Hartadi, Bambang. 2004. *Auditing Suatu Pendekatan Komprehensif Per Pos dan Per Siklus Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Iroegbu, Manaseh N. 2014. Impact of Role Overload on Job Performance among Construction Workers. *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies*, 1(3), pp: 83-86.
- Jemada, Maria V. Dan P. D'yan Yaniartha. 2013. Pengaruh Tekanan Anggaran Waktu, Kompleksitas Tugas Dan Reputasi Auditor Terhadap Fee Audit Pada Kantor Akuntan Publik (Kap) Di Bali. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 3(3), pp: 132-146.
- Judeh, Mahfuz. 2011. Role Ambiguity and Role Conflict as Mediators of the Relationship between Socialization and Organizational Commitment. *Internationa Bussiness Research* 4(3), pp: 171-181.
- Kalbers, L and P.T. Fogarty. 1995. Professionalism and Its Consequences: A Study of Internal Auditor. *Journal of Auditing* 14(1).
- Khattak, Muhammad Arif, Quarat-ul-ain, dan Nadeem Iqbal. 2013. Impact of Role Ambiguity on Job Satisfaction, Mediating Role of Job Stress. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences* 3(3), pp. 28-39.
- Khoo, Chi Mo, dan Soeg Sim. 1997. On The Role Conflict of Auditors In Korea. *Journal of Accounting, Auditing & Accountability*, 12(2), pp: 206-219.
- Kurnia, Winda, Khomsiyah, dan Sofie. 2014. Pengaruh Kompetensi, Independensi, Tekanan Waktu, dan Etika Auditor Terhadap Kualitas Audit. *e-Journal Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Trisakti* 1 (2), pp: 49-67.
- Lestari, Ayu Puji. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Auditor Dalam Penghentian Prematur Prosedur Audit. *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*. Lubis, Arfan Ikhsan. 2011. *Akuntansi Keperilakuan. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, Ichwan, Zirman, dan Alfiati Silfi. 2012. Pengaruh Struktur Audit, Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran dan Locus of Control Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik di Pekanbaru dan Batam). *Jurnal Jurusan Akuntansi Non Reguler Fakultas Ekonomi Universitas Riau*.
- Mutiasri, Eka dan Imam Ghozali. 2006. Antecedent dan Konsekuensi Burnout pada Auditor: Pengembangan Terhadap Role Stress Model. *Symposium Nasional Akuntansi 9 Padang* pp: 1-27
- Putra, I Gede Bandar Wira dan Dodik Ariyanto. 2012. Pengaruh Independensi, Profesionalisme, Struktur Audit, dan Role Stress Terhadap Kinerja Auditor BPK RI Perwakilan Provinsi Bali.
- Rustiarini, Ni Wayan. 2013. Pengaruh Kompleksitas Tugas, Tekanan Waktu, dan Sifat Kepribadian pada Kinerja. *Makara Seri Sosial Humaniora* 17(2), pp: 26-138.

- Rusyanti, Rina. 2010. Pengaruh Sikap Skeptisme Auditor, Profesionalisme Auditor dan Tekanan Anggaran Waktu Terhadap Kualitas Audit (Studi Empiris pada Kantor Akuntan Publik di Jakarta Utara). *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Santoso, Shella Valentia. 2013. Pengaruh Konflik Peran, Ketidakjelasan Peran, Kelebihan Peran Dan Independensi Auditor Terhadap Kinerja Auditor (Studi Empiris Pada Kantor Akuntan Publik Di Semarang). *Tesis Universitas Katolik Soegijapranata*.
- Utami, Riska dan Betri Sirajuddin. 2010. Pengaruh Ukuran Kantor Akuntan Publik (KAP), Masa Perikatan dan Tekanan Waktu Terhadap Kualitas Audit (Studi Kasus KAP di Palembang). *Jurnal STIE MDP* pp:1-10.
- Waggoner, Jeri B dan James D Cashell. 1991. The Impact of Time Pressure on Auditors' Performance. *Ohio CPA Journal* pp: 27-32.
- Widyastuti dan Sumiati. 2011. Influence of Role Conflict, Role Ambiguity and Role Overload toward Auditors Performance. *Jurnal Akuntabilitas* 10(2), pp: 161-171.
- Yustrianthe, Rahmawati Hanny. 2008. Pengaruh Flexible Work Arrangement Terhadap Role Conflict, Role Overload, Reduced Personal Accomplishment, Job Satisfaction dan Intention to Stay. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, 10 (3), pp:127-138.
- Zain, Sumarno dan Ivan A. Setiawan. 2009. Hubungan Antara Role Conflict, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional dan Intensi Keluar di Kantor Akuntan Publik. *Jurnal Research Days, Faculty Of Economics - Padjadjaran University, Bandung*. pp:1-13.